



## Orientation to Ontario

### حقوق وواجبات المستهلك

#### الحقوق والواجبات

في أونتاريو، كل شخص محمي من ممارسات الأعمال غير العادلة عبر قانون حماية المستهلك.

#### حقوق المستهلك

لا يجوز لحواجز المبيعات خداع المستهلكين أو تضليلهم.

يجب أن تكون العقود واضحة وسهلة على الفهم.

هناك فترة سماح بعد توقيع عقد ما - في حال غيرتم رأيكم أثناء فترة السماح هذه، يمكنكم إلغاء العقد.

إذا تلقيتم بضاعة لم تطلبوها، لا يتوجب عليكم قبولها أو دفع تكلفتها.

يجب توصيل البضاعة والخدمات في الوقت المحدد.

إذا كانت هناك مشكلة في منتج أو خدمة ما، يتوجب على البائع إصلاح المشكلة في فترة زمنية معقولة.

واجبات المستهلك - كمستهلكين، يتوجب عليكم ما يلي:

• البحث ومقارنة المنتجات قبل شرائها.

• تفقد مؤهلات ومراجعات مقدمي الخدمة.

• اتباع تعليمات المنتجات التي اشتريتموها.

• تأكدوا من الحصول على كل شيء دفعتم قيمته.

#### قوموا بالبحث

• من الهام إجراء بعض البحث قبل شراء خدمة ما أو التفتيش عنها.

• لدى العديد من المتاجر تنزيلات خاصة أو موسمية أو عروض خاصة أسبوعية. عند الشراء على الإنترنت، استخدموا الرمز (الكود) الترويجي.

• لأغراض البقالة والأغراض المنزلية، يمكنكم مقارنة الأسعار في متاجر مختلفة والنظر إلى النشرات الترويجية الأسبوعية. تطابق بعض المتاجر الأسعار الموجودة لدى منافسيها.

• بالنسبة للمشتريات الأعلى ثمناً، انظروا إلى مواقع تجار التجزئة على الإنترنت، وزوروا المتجر أو اتصلوا بخط خدمة العملاء لطرح الأسئلة.

• عند القيام بمشتريات كبيرة، اقرؤوا المراجعات التي يتركها المشترون الآخرون على الإنترنت، وعلى المواقع الإلكترونية، وفي الإصدارات التي تجرّب المنتجات لقارئها.

• عند الشراء عبر الإنترنت، تأكدوا من أن السعر مكتوب بالدولار الكندي.

• عند الطلب على الإنترنت من شركات أميركية، قد تدفعون رسماً إضافياً للشحن الدولي، والضرائب الكندية، والجمارك الكندية.

#### العقود

تقع عليكم مسؤولية قراءة العقود بدقة. إذا احتجتم إلى مساعدة في قراءة اللغة الإنجليزية، اطلبوا وقتاً إضافياً لمراجعة العقد.

خذوا العقد معكم إلى المنزل وعودوا للتوقيع عليه في تاريخ لاحق. عند توظيف شخص للعمل في منزلكم، اطلبوا عقداً تتضمن بعض العقود الشائعة ما يلي:

• اتفاقيات عقود التأجير أو الإيجار

• خطط خدمة الهاتف النقال (الموبايل)

1-855-626-0002

<https://settlement.org/o2o>



Funded by / Financé par

## الموارد

Ontario Ministry of Government and  
Consumer Services

[www.ontario.ca/page/consumer-protection-ontario](http://www.ontario.ca/page/consumer-protection-ontario)

Better Business Bureau (BBB)

[www.bbb.org/en/ca](http://www.bbb.org/en/ca)

- قروض السيارة أو قروض الأعمال
- اتفاقيات عقود تأجير السيارات أو الشاحنات
- عضوية الصالات الرياضية
- اتفاقيات عقود البطاقات الائتمانية
- سياسات التأمين
- عقود تجديد المنزل

## تقديم الشكاوى

- إذا كانت لديكم مشكلة مع منتج أو خدمة ما، يمكنكم تقديم شكوى. يساعدكم هذا الأمر كما يساعد المستهلكين في المستقبل.
- الخطوة الأولى هي الإتصال بالشركة، وشرح المشكلة وطلب أن يقوموا بحلها. قد تحتاجون إلى التحدث مع المدير أو المشرف.
- ما لم تستجب الشركة، أمامكم خيار تطبيق ما قلتم أنكم ستفعلونه.
- ما لم تستجب الشركة، أمامكم خيار تطبيق ما قلتم أنكم ستفعلونه.
- يمكنكم تقديم شكوى رسمية لـ Ontario Ministry of Government and Consumer Services (وزارة حكومة أونتاريو وخدمات العملاء) وإلى Better Business Bureau - BBB (مكتب تحسين الأعمال).
- إذا كانت المشكلة تحتوي على كمية كبيرة من المال أو عقار قيم، يمكنكم أيضاً تقديم شكوى في Small Claims Court (محكمة الدعاوى الصغيرة).

